

Relatório Integrado



ctt
a nossa entrega é total

Indicadores Financeiros



Indicadores Comunidade



12 234
Trabalhadores
CTT



2 366
Pontos
CTT

Indicadores Sustentabilidade

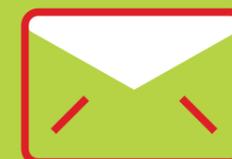


-5,6%
Redução do
consumo de
energia



335
Veículos
ecológicos
na frota

Indicadores Operacionais



516,9 M
de Objetos
Tráfego de Correio
Endereçado

Portugal



Espanha



Crescimento do tráfego
de Expresso e Encomendas



517 mil
Banco CTT
Nº de Contas à Ordem



Banco CTT atinge resultado líquido
consolidado positivo no 5º ano de atividade.

Guidance cumprido

✓ Receitas
0,7%

✓ EBITDA
90,5 M€

✓ EBIT
34,5 M€

Índice

1. INTRODUÇÃO AOS CTT	8	4. DESEMPENHO	82
1.1 Mensagem do Presidente do CA	10	4.1 Capital financeiro	86
1.2 Mensagem do CEO	14	4.2 Capital humano	94
1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado	22	4.3 Capital intelectual	99
1.4 Principais indicadores	23	4.4 Capital social	100
1.5 Prémios e reconhecimentos externos	26	4.5 Capital natural	103
1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)	28	5. GOVERNO SOCIETÁRIO	116
2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	32	6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	202
2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório	36	7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	208
2.2 Linhas estratégicas	51	8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE	366
2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável	52	9. RELATÓRIOS DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE	373
2.4 Análise de materialidade	54	10. APOIO AO INVESTIDOR	402
2.5 Diálogo com as partes interessadas	56	11. SÍTIO DA INTERNET	408
2.6 Ética empresarial	60	ANEXO I – CURRICULA	412
2.7 Gestão de riscos	62	ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT	448
3. NEGÓCIOS CTT	70	ANEXO III – INDICADORES GRI	458
3.1 Correio	74	ANEXO IV – ÍNDICE GRI	468
3.2 Expresso e Encomendas	78	ANEXO V – INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA	480
3.3 Banco CTT	79		
3.4 Serviços Financeiros	80		
3.5 Perspetivas futuras	81		



**De uma Loja física
ao E-Commerce**
a nossa entrega é total





01

Introdução aos CTT



a nossa entrega é total

1.1 Mensagem do Presidente do CA

A nossa entrega é total



Raul Galamba de Oliveira,
Presidente do Conselho de Administração

Raul Galamba

Mensagem



Sabia-se à partida que 2020 ia ser um ano especial – comemoravam-se os 500 anos dos Correios em Portugal, um legado que, por si, distingue os CTT pelo papel histórico (e também contemporâneo) que sempre desempenharam na integração territorial e na economia do país. Com a eclosão da pandemia logo no primeiro trimestre, o ano acabou, contudo, por ficar marcado pela crise sanitária e pelas restrições impostas aos cidadãos e às empresas, com implicações económicas e sociais muito profundas.

Como operador essencial à manutenção das cadeias logísticas e de comunicação, os CTT estiveram particularmente expostos aos desafios suscitados pela pandemia. A resposta que foi dada – combinando de forma adequada a proteção dos seus trabalhadores com a manutenção dos serviços essenciais à população – demonstrou a vitalidade e o forte espírito de missão da organização. Em boa medida, a crise constituiu um teste de resiliência para a Sociedade, que foi superado de forma exemplar. A Empresa saiu por isso da crise mais forte e mais confiante quanto ao futuro.

Cabe notar, a este respeito, a capacidade demonstrada pela Sociedade para cumprir os objetivos ambiciosos marcados para o ano, apesar das enormes dificuldades enfrentadas, tanto do ponto de vista interno das suas operações, como pelos seus clientes e fornecedores. Foi assim possível responder ao crescimento muito elevado da procura no CEP assegurando a prestação de serviços dentro de standards controlados de qualidade. Os negócios dos Serviços Financeiros e Retalho e do Banco CTT alcançaram igualmente os seus objetivos, apesar das restrições de mobilidade ao longo do ano, compensando em parte o forte impacto negativo da queda acelerada dos volumes de correio.

Estes resultados não foram fruto do acaso, antes refletem a capacidade da organização para dar resposta aos desafios da crise, promovendo um esforço de adaptação operacional sem precedentes. Em paralelo, como o CEO dá conta de forma mais detalhada na sua mensagem, os CTT souberam aproveitar o contexto para promover fortemente a inovação, apoiando o esforço de digitalização dos seus clientes e alargando o seu

âmbito de atuação a novas áreas de negócio, sem nunca descurar os objetivos de sustentabilidade. Para além dos resultados, o compromisso das nossas equipas operacionais e comerciais e a liderança dos nossos gestores ficam pois como um sinal claro de confiança para o futuro.

É neste contexto de grande desafio, mas também de demonstração de enorme resiliência, que felicito a Comissão Executiva e todas as equipas, pelos resultados obtidos e pelo sentimento que seguramente têm de “dever cumprido”.

Em 2020 completou-se também o processo de renovação dos órgãos sociais dos CTT. Ao longo do ano, o Conselho de Administração dedicou particular atenção a todos os aspectos relacionados com a gestão de crise, apoiando a Comissão Executiva na definição do quadro estratégico e políticas necessárias para assegurar o êxito a longo prazo da Sociedade. No cumprimento da sua missão, as comissões especializadas de Auditoria e Governo Societário complementaram o papel do Conselho, velando pela integridade do modelo de controlo interno e pelas políticas de bom governo e sustentabilidade.

Ultrapassado que está um dos anos mais desafiantes da história moderna da Sociedade, urge aproveitar o momento para acelerar o ritmo de transformação dos CTT, completando o esforço de adaptação da Empresa e do seu modelo de negócio a uma nova realidade de mercado, marcada pela digitalização e pelo e-commerce. Neste contexto, as prioridades da Sociedade incluem: o crescimento e consolidação operacional do CEP numa base ibérica; a diversificação do Banco CTT para as áreas de crédito pessoal e pagamentos, reforçando crescimento e rentabilidade; e a definição de um novo contrato de concessão para o serviço universal adaptado à realidade do correio pós-pandemia. Sendo certo que, no final, vai ser a ambição de excelência e o espírito de “entrega total” dos colaboradores e dos quadros da Sociedade que vai determinar o êxito dos CTT neste processo.

Raul Galamba de Oliveira,
Presidente do Conselho de Administração

1.2 Mensagem do CEO

João Bento Mensagem

João Bento,
Chief Executive Officer



2020 ficará marcado na memória de todos pela forma como a generalização da pandemia de COVID-19 impactou o quotidiano das pessoas e das empresas. Para os CTT, ficará registado pela magnitude do desafio que a consequente crise gerou, mas também pela forma extraordinária como reagimos às dificuldades e ao modo como encontramos oportunidades na adversidade. E ficará também assinalado pela passagem dos 500 anos de correio em Portugal, momento relevantíssimo da história da empresa.

A situação ímpar provocada pelo contexto pandémico adverso veio, particularmente a partir de março, alterar significativamente os hábitos dos consumidores e das empresas, acelerando as alterações em curso no paradigma do setor postal. Se, por um lado, assistimos a um crescimento histórico do volume de encomendas, potenciado pela rápida adoção de formas de comércio eletrónico como elemento substituto do retalho físico, por outro lado, observámos também uma fortíssima aceleração da queda dos volumes de correio, por via da digitalização acrescida na comunicação das empresas, impulsionada pelas circunstâncias de distanciamento impostas pela pandemia.

Em resposta a essas circunstâncias, logo no arranque do período de confinamento e de forma muito ágil, foi desenhado um plano assente em 6 eixos de atuação: 1) proteger as nossas pessoas; 2) adaptar as operações ao “novo normal”; 3) assegurar a liquidez; 4) reduzir custos e preservar a estrutura financeira, 5) intensificar a ação comercial; 6) “contra-atacar”, desenvolvendo novas oportunidades de negócio.

Foi nesse quadro – de gestão simultânea de uma crise operacional muito adversa e da necessidade de assegurar alternativas de continuidade –, que nos mantivemos com elevados níveis de efetividade, apoiando a economia ibérica, e mantendo íntegra e permanentemente operacional a nossa participação nas cadeias logísticas essenciais. No caso específico de Portugal, reagimos de forma ainda mais ampla às dificuldades, lançando, numa fase precoce da pandemia, um conjunto inovador de soluções para o desenvolvimento do *e-commerce*, com especial ênfase para as PME, que se veio a revelar decisivo para o posicionamento perante a crise.

Incluíram-se nesta onda inovadora medidas muito impactantes para o desenvolvimento do comércio eletrónico, de que destaco as mais significativas: o lançamento da solução para a criação expedita de lojas *online* – Criar Lojas *Online* CTT – hoje com mais de 1 800 novas lojas registadas; a dinamização da adesão de *e-sellers* e *e-buyers* ao *Dott* – o grande *marketplace* dos portugueses para os portugueses; a reconstrução digital de inúmeras feiras regionais – onde foram já vendidos mais de 75 000 produtos locais; e a rapidíssima implementação da *app* “CTT comércio local” – vocacionada para o muito pequeno comércio e dinamizada em parceria com os municípios. A abrangência e impacto desta frente foram tais, que se pode afirmar sem exagero

que, em resposta à crise sanitária, os CTT emergiram como o grande promotor do comércio eletrónico em Portugal e o maior agente de digitalização efetiva das PME portuguesas.

Mas, para além das empresas, também as pessoas foram alvo de novas ofertas e beneficiárias do reposicionamento operado: apoiámos a população não apenas através do desenvolvimento de ações de sensibilização sobre a pandemia, como foi o caso da campanha CTT #FiqueEmCasa, mas também através de medidas de simplificação na subscrição de serviços de recolha e entrega dispensando contacto presencial, da distribuição de já mais de 30 000 medicamentos ao domicílio em parceria com a Associação Nacional de Farmácias (ANF), da distribuição de álcool-gel fabricado e oferecido pela Hovione em lares e estabelecimentos de saúde, da inovadora solução concebida que permitiu entregar até à data mais de 150 000 cartões de cidadão em casa, da agilização do acesso a produtos de proteção individual para fazer face à pandemia e, ainda, através de um muito significativo esforço de pagamento de pensões ao domicílio. Para exemplificar a dinâmica criada, refira-se que a parceria que fizemos com a Associação Nacional de Farmácias, foi desenhada, negociada e operacionalizada imediatamente após o início do confinamento obrigatório em apenas uma semana.

A forma como enfrentámos inconformadamente uma situação de grande adversidade e com quedas expressivas na procura de correio – que até este ano representava destacadamente a nossa maior fonte de proveitos e de margem –, deixam-nos orgulhosos e com a sensação de missão cumprida. O importante papel desempenhado no eclodir e evoluir da crise marca simbolicamente o ano de 2020 e vinca bem como 500 anos de história geraram uma empresa intrinsecamente inovadora e capaz de se renovar e reposicionar.

Mas a perturbação ao regular fluir dos acontecimentos pela crise pandémica não afetou apenas o normal fluxo dos negócios. O governo invocou também esse contexto para justificar a impossibilidade de lançar o processo conducente à atribuição do novo contrato de concessão do Serviço Postal Universal, dado que o atual deveria ter terminado a 31 de dezembro. Nessas circunstâncias, o mesmo foi prorrogado unilateralmente até ao final de 2021, ao abrigo da situação de exceção, por forma a permitir definir as condições em que o próximo contrato deve vigorar e a desenvolver um procedimento de adjudicação do novo contrato compatível com a sua conclusão durante o presente ano. Para esse efeito, foi constituído já em fevereiro de 2021, um grupo de trabalho governamental para refletir sobre a nova realidade do setor postal e a vocação contemporânea de um serviço universal no território nacional, agilizando, simultaneamente, os referidos trabalhos preparatórios da nova concessão. Os CTT mantiveram-se muito ativos ao longo de todo o ano na procura de soluções que permitam assegurar o estabelecimento de um contrato de concessão equilibrado e sustentável, condições essenciais para que se possam vir a constituir como concessionário no ciclo

seguinte. Mantemo-nos muito firmes nessa rota e continuaremos a mobilizar todas as iniciativas que venhamos a entender como adequadas para tal.

O contexto adverso que se agudizou a partir do mês de março, obrigou a empresa a reformular as suas prioridades e a restabelecer objetivos extremamente exigentes, que partilhou com o mercado através de um *guidance* audacioso, anunciado em agosto na apresentação de contas do 1º semestre – o semestre mais desafiante da história recente da empresa. Mas o notável trabalho realizado na reação inconformada à crise permitiu-nos cumprir esse *guidance*, tanto em EBITDA como em EBIT – 90,5 M€ e 34,5 M€, respetivamente –, alcançando mesmo um aumento dos rendimentos operacionais para os 745,2 M€ (+0,7%). De destacar o desempenho no 4º trimestre, que permitiu gerar o mais elevado resultado operacional num trimestre desde o início de 2016.

Do ponto de vista dos resultados, pretendo ainda destacar alguns aspetos muito significativos. Por um lado, o extraordinário feito alcançado pelo Banco CTT, ao lograr atingir resultado líquido positivo no ano, em linha com o prometido, é certo, mas apesar dos enormes impactos desfavoráveis da crise que afetou o sector financeiro. Em segundo lugar, o facto de a operação da CTT Express – a operação de CEP em Espanha – se ter mantido em convergência para *turnaround*, com crescimento muito expressivo de volumes e proveitos, ainda que com um *mix* (B2C vs. B2B) mais desfavorável em preço e em custo. O desempenho em Espanha, associado ao crescimento sustentado e aos ganhos de quota de mercado e de produtividade em Portugal, permitiu um salto muito significativo do contributo desta área de negócio para os resultados consolidados dos CTT. Em terceiro lugar, o facto de a área de Soluções Empresariais, estabelecida a partir das oportunidades originais na área do BPO de correio (salas de correio) e do *printing & finishing*, ter assumido uma dimensão e, sobretudo, um crescimento sem precedentes, o que fornece boas indicações para que se possa vir a constituir como uma nova rota de crescimento da empresa. Por fim, assinalaria um desempenho excepcional da área de negócio de Serviços Financeiros e Retalho, como níveis de sucesso na colocação de produtos de poupança, e em particular, de dívida pública, muito promissores.

Para além dos aspetos de desempenho financeiro, o ano foi marcado por um foco permanente no ambiente e no combate às alterações climáticas. A empresa viu consagrado um posicionamento de liderança em sustentabilidade, obtendo a pontuação máxima de *Leadership A*, e integrando, assim, a *A List*, do CDP – *Carbon Disclosure Project* de 2020, o mais importante *rating* bolsista carbónico internacional, colocando os CTT como uma de apenas quatro empresas em Portugal com esta distinção e unicamente nove a nível mundial no setor de transporte e distribuição. Ainda nesta linha, foi alcançado o segundo lugar no *ranking* de operadores postais do programa de sustentabilidade

do IPC – *International Post Corporation*. Estes reconhecimentos consagram o trabalho e o progresso que tem vindo a ser desenvolvido em matéria de gestão carbónica e de combate às alterações climáticas.

2020 foi também um ano em que reforçámos o valor da marca, renovando-a em Portugal e em Espanha, e em que continuámos a ser prestigiados com a atribuição de prémios e reconhecimentos noutras frentes, de que destaco a 17ª distinção como uma marca de confiança dos portugueses, a distinção atribuída pela revista *Human Resources* na categoria “Diversidade e Inclusão” e a seleção como um dos finalistas dos *Project of the Year* da *European Logistics Association*. De destacar, por fim, a eleição do Banco CTT como o líder na satisfação do cliente pela ECSI Portugal.

Um olhar para o futuro

Depois dum ano muito atípico, 2021 deverá constituir-se, apesar da persistência da crise sanitária, um ano de recuperação e relançamento dos CTT numa rota de transformação em que pretendemos continuar a afirmar-nos como o agente que melhor sintetiza a combinação entre o físico e o digital no apoio à digitalização das empresas, com especial ênfase no comércio eletrónico, constituindo-nos como o parceiro certo na prestação de serviços de apoio ao negócio (*business and commerce services*).

Queremos ser vistos como *mais rápidos, melhores e mais verdes*. **Mais rápidos**, na diversificação do portefólio e na aceleração das áreas de negócio de crescimento. **Melhores**, nos níveis de eficiência com que nos comparamos com os nossos pares. E **mais verdes**, pelo continuado progresso na redução da pegada de carbono, em linha com um desempenho de liderança em Portugal e no setor.

Para tanto, torna-se decisivo preservar a sustentabilidade do negócio de **Correio** quer por via da incessante procura de redesenho operacional conducente a maior eficiência, quer por via da reposição de fatores de equilíbrio e sustentabilidade no Serviço Postal Universal, no quadro de uma nova concessão em que possamos participar.

Queremos também manter-nos focados em ser mais do que o melhor parceiro logístico no negócio B2B, com o reforço da diversificação da nossa oferta, alavancando na combinação do físico com o digital. Pretendemos continuar a desenvolver a oferta de **Soluções Empresariais** com foco nas PME e municípios, centrada na consolidação e crescimento das soluções de BPO, publicidade e gestão documental e na exploração de soluções de promoção da presença digital das empresas e ferramentas de gestão.

No **Expresso e Encomendas** queremos continuar a liderar no desenvolvimento do *e-commerce* em Portugal e progredir no

estabelecimento de uma plataforma CEP ibérica distintiva e de rentabilidade acrescida. Queremos liderar através de uma proposta de valor de serviços integrados para os clientes, que vão desde a melhoria e alargamento da presença dos canais de venda *online* (*dott.pt*, criação de lojas *online*, *app* comércio local), a serviços de pagamentos e soluções de *instant delivery*, de *pick-up* e de devoluções, inovadoras e convenientes para o cliente, mas também para os destinatários, quando clientes dos nossos clientes. Queremos potenciar a nossa plataforma ibérica, alavancando nos 20 novos centros de tratamento e nos novos *sorters* automáticos em Espanha e em Portugal, e no reforço da rede de distribuição para acompanhar o aumento do tráfego, garantindo a melhor performance disponível no mercado. Além disto, prosseguiremos no desenvolvimento de linhas de negócio adjacentes com especial relevância, já em 2021, para o *fulfillment*.

No negócio B2C, quer através dos **canais digitais**, quer através da **rede de lojas CTT**, iremos continuar o trabalho de reforço na modernização, digitalização e conveniência; na nossa incomparável rede de lojas, fá-lo-emos acelerando os serviços 24x7 assim como a oferta *self-service* dos produtos *core*. Garantiremos a proximidade à população prosseguindo no reforço da rede de lojas próprias, na sequência da reabertura de 23 lojas em sedes de concelho durante 2020. Prosseguiremos na expansão e crescimento da oferta de **Serviços Financeiros**, através do desenvolvimento de uma oferta plena de marca CTT alavancando na extraordinária capacidade de colocação de poupança consistentemente demonstrada com os títulos de dívida pública.

No **Banco CTT**, e após o primeiro ano em que contribuiu positivamente para o resultado líquido dos CTT, prosseguiremos na aceleração da rentabilidade de um banco de retalho, para pessoas, predominantemente digital e estaremos atentos e ativos na atração de novas parcerias de negócio, aprofundando as atuais linhas de negócio e expandindo para novas, prosseguindo na solidificação de uma *equity story* suficientemente atrativa para se considerarem parcerias de capital criadoras de valor.

Para suportar o crescimento, será crítico aprofundar o aperfeiçoamento da organização. Focar-nos-emos em 4 eixos de **transformação**: nas **operações**, através do plano de modernização de infraestruturas em implementação, da revisão sistemática do modelo de distribuição, e da melhoria do suporte a clientes e gestão de incidências; nas **pessoas**, maximizando o desenvolvimento e experiência profissionais, permitindo que todos os trabalhadores sejam agentes da mudança e contribuam para a transformação dos CTT; na **tecnologia**, com a transformação estrutural do nosso ecossistema aplicacional e desenvolvimento de metodologias de trabalho ágeis; e por fim, nos **processos**, potenciando a digitalização, em processos internos e de interação com os clientes, acelerando a inovação e expandindo um modo de operar mais **ágil**.

Por fim, e de igual importância, queremos continuar a liderar e constituir um exemplo de **sustentabilidade**, quer sectorialmente, a nível internacional, quer genericamente no panorama empresarial português. Iremos continuar a reforçar a nossa frota ecológica, implementar soluções mais eficientes nos nossos edifícios e alargar o desenvolvimento de iniciativas verdes, em particular na última milha, contribuindo para a redução da pegada de carbono e para um futuro mais sustentável.

Notas Finais

2020 foi sem dúvida um ano desafiante para os CTT. Um ano que contou com inesperados e muito sérios desafios devido ao contexto pandémico, mas em que nos podemos orgulhar de uma reação à altura e do papel que desempenhámos na presença quotidiana na economia e no apoio aos nossos clientes. Tal não teria sido possível sem o compromisso ímpar dos nossos colaboradores, seja perante a empresa – cerrando fileiras para ultrapassar momentos adversos –, seja no papel social, de serviço público e de acompanhamento da população que foram diariamente protagonizados por quem sempre esteve na linha da frente. Não esquecendo ninguém, não posso deixar de destacar os nossos carteiros e atendedores, mas a todos quero expressar o meu profundo agradecimento, tal como aos nossos clientes, fornecedores, parceiros, acionistas, ao nosso novo Conselho de Administração e *Chairman* e, não menos importante, à minha fantástica Comissão Executiva.

2021 será um ano em que iremos reforçar o nosso papel como agente vital nos mercados onde atuamos. Continuaremos a consolidar raízes para o futuro, assegurando que um novo contrato de concessão de que possamos ser parte garanta condições para a prestação de um serviço público de correio de qualidade, mas equilibrado e sustentável no longo prazo.

Será um ano fundamental para definirmos o futuro no médio prazo e reforçarmos as nossas alavancas de diversificação de negócio. Reforçaremos o ciclo de crescimento, potenciado pelas alterações dos hábitos de consumo e pelo crescimento do *e-commerce*, juntamente com o alargamento do nosso portefólio de produtos e serviços para as empresas. Continuaremos a afirmar-nos como o caminho mais curto – físico e digital – para que todos possam enviar e receber objetos, bem como para a sua poupança, crédito e seguros. Contamos para tanto com a solidez da nossa rede de retalho e com a constante afirmação do Banco CTT. E pomos esperança num alívio da crise que tanto tem perturbado o funcionamento da economia e erodido os proveitos de correio.

Sendo **mais rápidos**, **melhores** e **mais verdes**, continuaremos a afirmar, cada vez mais convictamente, que

ligamos pessoas e empresas com entrega total!

João Bento, *Chief Executive Officer*

Comissão executiva



João Bento
CEO
Administrador Executivo

António Pedro Silva
Administrador Executivo

Guy Pacheco
CFO
Administrador Executivo

João Sousa
Administrador Executivo

João Gaspar da Silva
Administrador Executivo



1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado

Âmbito e limite

Os CTT publicam pela terceira vez o seu relatório integrado. Este contém informação financeira e não financeira dos CTT, cumprindo as exigências do relatório de gestão individual e consolidado, designadamente as previstas nos artigos 65º, 66º, 66º-A, 66º-B e 508º a 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, direcionado o reporte sobre o negócio dos CTT e o seu desempenho a todas as partes interessadas.

O relatório integrado contém informação sobre estratégia, gestão e desempenho dos principais vetores de negócio do Grupo, numa ótica de criação de valor sustentável. São também analisados os riscos inerentes à atividade e é abordada a forma como os CTT incorporam os vários capitais (financeiro, humano, intelectual, social e natural), de acordo com os *Guidelines* propostos pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Adicionalmente, este Relatório contém informação sobre o Governo da Sociedade, sobre as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas dos CTT e sobre o desempenho das principais dimensões da sustentabilidade.

O relatório integrado de 2020 divulga a visão estratégica e o empenho dos CTT em gerar valor ao longo do tempo e em promover a proteção ambiental e a integração social. Inclui informação sobre os assuntos que afetam, de forma significativa, a capacidade dos CTT em gerar valor a curto, médio e longo prazo.

O presente relatório divulga os resultados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

No período de reporte, foi criada a nova sociedade CTT Soluções Empresariais, S.A., detida 100% pelos CTT, e foi cancelada a participação na Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. e na Taguspark. No entanto, estas transações não alteram significativamente o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT - Correios de Portugal, S. A. - Sociedade Aberta, são desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, com 100% do capital disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração (CA) era composto por quinze Administradores, executivos e não executivos, a 31 de dezembro de 2020¹. Os membros dos órgãos sociais foram eleitos para o triénio 2020-2022 na reunião de Assembleia Geral, realizada no dia 29 de abril de 2020.

Compromisso

Os CTT dão cumprimento às obrigações previstas no artigo 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, na redação introduzida pelo Decreto-Lei nº 89/2017, de 28 de julho, divulgando de forma integrada a informação de gestão e as informações não financeiras, que os CTT publicam anualmente, relativas às áreas ambientais, sociais, aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, bem como informação de governo societário.

Este constitui o décimo sexto relato anual de sustentabilidade dos CTT. A estrutura e conteúdo do relato respeitam as Diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) enquanto referencial de elaboração de relatórios de sustentabilidade e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores. Este relato adotou a quarta geração de diretrizes para relatórios de sustentabilidade, tendo obtido a validação COMPREHENSIVE, atribuída pela entidade verificadora KPMG & Associados. Para aceder ao Índice GRI com a localização de cada indicador, consulte o Anexo IV.

No que respeita à análise de materialidade, incorpora contributos decorrentes de um exercício de envolvimento com *stakeholders*, realizado conforme as diretrizes da Norma AA1000SES, que permitiu a atualização do mapeamento e identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos da Empresa.

Em 2020 e à semelhança dos anos anteriores, tendo por referência o modelo de relatório constante do Regulamento CMVM e as recomendações do Código IPCG na sua redação em vigor, os CTT continuam a dar cumprimento a um conjunto significativo de recomendações relativamente ao governo societário.

Os princípios essenciais para a definição do conteúdo deste relatório são a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objetiva às partes interessadas que irão utilizar este documento.

Contactos

Sede
Avenida D. João II, n.º 13
1999-001 Lisboa PORTUGAL
Telefone: +351210 471836

Órgãos de Comunicação Social
Direção de Comunicação e Sustentabilidade
Assessoria de Imprensa
Miguel Salema Garção
E-mail: gabinete.imprensa@ctt.pt
Telefone: +351210 471800

1.4 Principais indicadores

1.4.1 Indicadores económico-financeiros

mil euros ou %, exceto indicação adicional

	'19	'20	Δ 20/19
Rendimentos operacionais	740 286	745 240	0,7%
Gastos operacionais ⁽¹⁾	638 824	654 736	2,5%
EBITDA ⁽¹⁾	101 462	90 504	-10,8%
EBIT	47 285	34 507	-27,0%
EBT	35 527	23 126	-34,9%
Resultado antes de interesses não controlados	29 285	16 767	-42,7%
Resultado líquido do período atribuível a detentores de capital dos CTT	29 197	16 669	-42,9%
Resultado líquido por ação (euro) ⁽²⁾	0,19	0,11	-42,9%
Margem EBITDA	13,7%	12,1%	-1,6 p.p.
Margem EBIT	6,4%	4,6%	-1,8 p.p.
Margem líquida	3,9%	2,2%	-1,7 p.p.
Investimento	45 442	33 438	-26,4%
Cash flow operacional	44 481	42 920	-3,5%
Cash flow livre	32 335	21 843	-32,4%

	'31.12.19	'31.12.20	Δ 20/19
Caixa e equivalentes de caixa	442 996	518 180	17,0%
Caixa própria	115 376	135 424	17,4%
Ativo	2 513 441	2 894 903	15,2%
Capital próprio	131 415	150 275	14,4%
Passivo	2 382 026	2 744 628	15,2%
Capital social	75 000	75 000	0,0%
Número de ações	150 000 000	150 000 000	0,0%

⁽¹⁾ Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

⁽²⁾ Considera-se o número de ações em circulação excluindo 1 ação própria.

¹Saída de um Administrador a 31/01/2021, passando o Conselho de Administração a ser composto por catorze Administradores.

1.4.2 Indicadores operacionais

	'19	'20	Δ 20/19
Correio			
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	619,0	516,9	-16,5%
Correio transaccional	536,0	447,2	-16,6%
Correio editorial	34,8	30,0	-13,7%
Correio publicitário	48,2	39,7	-17,6%
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	521,4	412,3	-20,9%
Expresso e Encomendas			
Portugal (milhões de objetos)	22,0	28,4	29,2%
Espanha (milhões de objetos)	15,8	24,9	57,7%
Serviços Financeiros			
Pagamentos (nº de transações; milhões)	1,2	1,5	28,4%
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	3 971,7	3 837,9	-3,4%
Banco CTT			
Nº de contas à ordem	461 271	517 431	12,2%
Depósitos de clientes (milhares de euros)	12 835 673	16 891 103	31,6%
Pagamentos (nº de transações; milhões)	52,2	43,6	-16,5%
Stock líquido de crédito à habitação (milhares de euros)	405 074,1	524 584,1	29,5%
Produção de crédito pessoal (milhares de euros)	43 901,9	32 283,1	-26,5%
LTD (incluindo a 321 Crédito)	69,0%	64,8%	-4,2 p.p.
Nº de balcões	212	212	0,0%
Custo do risco	50,0 p.b.	100,0 p.b.	50,0 p.b.
Trabalhadores			
Trabalhadores em 31 de dezembro	12 355	12 234	-1,0%
ETI ⁽¹⁾	12 392	12 255	-1,1%
Rede de Vendas, Transportes e Distribuição			
Pontos CTT	2 370	2 366	-0,2%
Rede de lojas	539	562	4,3%
Postos de correio	1 831	1 804	-1,5%
Agentes Payshop	4 821	5 133	6,5%
Centros de distribuição postal	226	225	-0,4%
Giros de distribuição postal	4 660	4 648	-0,3%
Frota (número de veículos)	3 804	3 511	-7,7%

⁽¹⁾ ETI = Equivalente a Tempo Inteiro; alterada a metodologia de cálculo dos ETI's a partir de 1 janeiro de 2020, recalculados os ETI's de 2019 para serem comparáveis.

1.4.3 Indicadores de sustentabilidade

	'19	'20	Δ 20/19
Cientes			
Satisfação dos clientes (%)	79,1	83,0	3,9 p.p.
Trabalhadores			
Sinistralidade (nº ocorrências)	1 080	805	-25,5%
Volume de formação (horas)	251 032	187 598	-25,3%
Mulheres em cargos de chefia (1ª linha) (%)	20,0	20,4	0,4 p.p.
Comunidade/Ambiente			
Cadeia de valor - contratos com critérios ambientais (%)	98,9	98,5	-0,4 p.p.
Emissões CO ₂ totais, scopes 1 e 2 (kton.) ^{(1) (4)}	16,7	16,0	-4,3%
Consumos energéticos (TJ) ^{(1) (2) (4)}	381,7	360,4	-5,6%
Veículos ecológicos	315	335	6,3%
Peso da gama eco na linha <i>direct mail</i> (%) ⁽³⁾	43,5	45,7	2,2 p.p.
Investimento na comunidade (mil euros)	1 018	883	-13,3%

⁽¹⁾ Dados provisórios.

⁽²⁾ Inclui energia verde.

⁽³⁾ Atualização dos dados de 2019.

⁽⁴⁾ Tráfego.

1.5 Prémios e reconhecimentos externos

Nível de Liderança A no Carbon Disclosure project 2020

Os CTT obtiveram a pontuação máxima de *Leadership A* no *rating* CDP – *Carbon Disclosure Project* de 2020, o mais importante *rating* bolsista carbónico internacional. Só existem quatro empresas em Portugal com esta distinção e nove a nível mundial do sector de transporte e distribuição, de entre 205 participantes. Este é um resultado que reconhece o trabalho que os CTT têm vindo a desenvolver em matéria de gestão carbónica e de combate às alterações climáticas.

2º melhores do mundo em sustentabilidade

Os CTT obtiveram o 2º lugar, de entre 19 operadores postais de todo o mundo, no *ranking* do programa de sustentabilidade do IPC – *International Post Corporation, o Sustainability Measurement and Management System (SMMS)*, um programa focado nas alterações climáticas e noutras áreas, em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

CTT continuam a ser Marca de Confiança dos portugueses

Os CTT foram pela 17ª vez distinguidos como uma das Marca de Confiança dos portugueses, no estudo realizado pela revista *Seleções do Reader's Digest*, tendo alcançado o primeiro lugar na categoria "Serviços de Correio e Logística" com 90% dos votos.

Prémio Reputação OnStrategy

Os CTT foram convidados a participar no evento "A Força e o Valor das Marcas", promovido pela consultora OnStrategy, que distinguiu várias marcas pela sua reputação, consistência e sustentabilidade. Os CTT, na pessoa do Presidente Executivo João Bento, foram premiados pela sua consistência reputacional nos últimos três anos.

Prémios Human Resources Portugal

Os CTT foram novamente galardoados nos prémios *Human Resources Portugal 2020* na categoria "Diversidade e Inclusão", que reconhece as boas práticas de diversidade e inclusão laboral. Uma iniciativa da revista *Human Resources Portugal* que distingue as empresas em Portugal com melhor desempenho em diversas áreas relacionadas com a Gestão de Pessoas.

Banco CTT vence pela 2ª vez o prémio Cinco Estrelas

O Crédito Habitação do Banco CTT voltou a ser Produto Cinco Estrelas em 2020, de entre os cinco bancos avaliados na categoria, com a classificação global de 74,2%. Os critérios de avaliação são as cinco principais variáveis que influenciam a decisão de compra dos consumidores: Satisfação-Experimentação, Preço-Qualidade, Intenção de Recomendação, Inovação, com destaque para a Confiança na Marca.

Banco CTT eleito N°1 na Satisfação do Cliente

O Banco CTT volta a receber o Prémio ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação de Cliente, no setor da Banca com uma pontuação de 8,01 (escala de 1 a 10). Este prémio resulta de um estudo reconhecido internacionalmente, conduzido em Portugal pela Universidade Nova, e avalia o grau de satisfação dos clientes relativamente aos bens e serviços disponibilizados em diferentes setores.

Conta Banco CTT recebe o selo Escolha Acertada

A Conta Banco CTT foi distinguida com o selo Escolha Acertada 2020 atribuído pela Deco, na categoria "Contas à Ordem".

Dois prémios Kaizen – Kaizen™ Lean Portugal e Global Kaizen

O Kaizen Institute atribuiu dois prémios aos CTT: o prémio KAIZEN Lean na categoria "Excelência no Sistema de Melhoria Contínua 2019"; e o primeiro lugar no prémio internacional *Global Kaizen Award*, na categoria "Excelência no Sistema de Melhoria Contínua" com o programa MUDAR, o sistema de melhoria contínua na Rede de Retalho dos CTT desde 2007.

"Uma Carta ao Carteiro" recebe dois prémios

Com a campanha "Uma Carta ao Carteiro" os CTT foram vencedores na categoria "Comunicação Tática" da edição dos XVI Prémios à Eficácia da Comunicação, da APAN, Associação Portuguesa de Anunciantes e do Grande Prémio Especial COVID-19, atribuído pela APCE 2020. Esta campanha demonstra o papel crítico que os CTT têm na manutenção das cadeias de comunicação e logística, vitais para a economia e para a sociedade, papel mais evidenciado em contexto de pandemia.

Parcel & Postal Technology International Awards

A plataforma Dott recebeu a distinção de *Highly Commended* na 12ª edição dos *Parcel & Postal Technology International Awards*.

Grande Prémio APCE

Os CTT foram vencedores do Grande Prémio da Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa na categoria "Campanha Interna de Âmbito Nacional – CTT *Academy Flight Simulation*" e finalistas com três projetos: "Pai Natal Solidário CTT", "Melhor do que Reciclar é Não Chegar a Gastar" e "CTT *Assessment Day*".

Prémio Grémio Literário para a "A Revolução Liberal de 1820"

O Prémio Grémio Literário foi atribuído à obra "A Revolução Liberal de 1820" de José Luís Cardoso. Uma edição dos CTT, que constitui um repositório rigoroso, acessível e pedagógico sobre a fundação do constitucionalismo em Portugal. Com este galardão, os CTT contam já com oito prémios de edição.

Contact Center premiado no APCC Best Awards 2020

O *Contact Center* dos CTT, em parceria com a Reditus, recebeu a medalha de bronze, na categoria "Serviços e Distribuição" nos *APCC Best Awards 2020* da Associação Portuguesa de *Contact Centers*, que conta com 92 associados.

CTT "Order Now" nomeado para os ELA awards 2020

O projeto dos CTT, "Order Now – Automação no processo de logística como resposta ao *e-commerce*" foi um dos seis finalistas do Prémio *Project of the Year – ELA Award 2020*. Esta é a segunda vez em três anos, que os CTT são escolhidos pela ELA por terem um dos melhores projetos europeus em logística.

Prémio Internacional de Arte Filatélica Asiago

Esta é a 12ª vez que os CTT são homenageados com um dos mais antigos e prestigiados galardões para o design filatélico no mundo. O bloco filatélico da emissão de selos "Natal", que se distingue por ser o primeiro no mundo com um selo com luz LED, venceu o Prémio Asiago 2019. Desde 1962, os CTT já receberam 65 prémios internacionais de design filatélico e de edições, o que torna a filatelia dos CTT das mais premiadas do mundo.

Reconhecimento

Presidente Executivo dos CTT, João Bento, nomeado para o Board do International Post Corporation (IPC)

João Bento representará os operadores dos países do Sul dos Alpes (Portugal, Espanha, Itália, Grécia, Chipre e Croácia) durante um mandato de três anos. O IPC reúne 25 operadores de entre os mais importantes da Europa, América do Norte e Ásia-Pacífico, representa 80% do volume mundial de correio e lidera projetos que têm uma influência decisiva no futuro do sector postal mundial.

1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)

Tema	Meta	Realização	Prog.	Metas CTT para 2021 e seguintes
Política e Estratégia				
<i>UN Global Compact</i>	Analisar adesão	Adesão à iniciativa <i>Business Ambition for 1,5°C</i>	●	Analisar adesão
<i>Sustainalytics</i>	-	-		Analisar adesão
<i>Carbon Disclosure Project - Climate Change</i>	Disclosure em 2020 (posição 2)	Posição <i>Leadership A</i>	●	Disclosure (posição de <i>Leadership</i>)
Standard de Relato	GRI4 - <i>Comprehensive</i>	Relatório Integrado 2020 <i>Comprehensive</i>	●	GRI4 <i>Comprehensive</i>
Comité de Sustentabilidade	Atividade regular	Reuniões com a Comissão ³ para análise de temas de sustentabilidade. Comité de Sustentabilidade não reuniu	●	Atividade regular
ODS das Nações Unidas	Implementação (contínua)	Realizado	●	Implementação (contínua)
Relacionamento com os Stakeholders				
Estratégia de envolvimento com Partes Interessadas (PI)	Comunicação segmentada	Relato anual de sustentabilidade; Comunicação para trabalhadores	●	Revisão da estratégia de envolvimento com PI. Comunicação segmentada
Estrutura de conteúdos de sustentabilidade do website	Conclusão	Em curso	●	Conclusão em 2021
Ética				
Código de Conduta (<i>e-learning</i> e formação em local)	Formação interna global: 2 000 trabalhadores	482	●	Expansão: ±3 500
Código de boa conduta de prevenção e combate ao assédio no trabalho	Formação interna global: 2 000 trabalhadores	837	●	Expansão: ±1000
Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	Formação a trabalhadores que movimentam fundos; Lei 58/2020	567; 310	●	Expansão: 250 formação inicial; 1800 trabalhadores no âmbito da lei
Gestão ambiental				
Sistema de Gestão Energética ISO 50001	Análise da viabilidade	Identificada necessidade	●	Arranque do projeto em 2021
Aplicação informática para Compromissos de Gestão	Conclusão	Não realizada	●	-
Eficiência energética				
Auditoria energética e implementação de PRE a edifícios	Implementação contínua	PRE em curso para 2 centros operacionais	●	A prosseguir em 2021
Consumo de energia elétrica	-1%	-8%	●	-1%
Certificação energética (CE) de edifícios	Edifícios (SCE) ⁴	CE para 13 edifícios	●	A prosseguir em 2021
Consumo de combustíveis	-2%	-4%	●	-1%

²Exceto CORRE.

³CGSAN – Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

⁴SCE – Sistema de certificação de edifícios.

● Realizado (≥ 95%)

● Não realizado

● Em realização/parcialmente atingido

Tema	Meta	Realização	Prog.	Metas CTT para 2021 e seguintes
Auditoria energética da frota e Implementação de PRCE	Implementação em curso	PRCE em curso	●	Fecho do PRCE vigente Renovação
PRCE da frota CTT- consumo específico	Melhorar a eficiência (em 5% até 2020)	Melhoria da eficiência da frota em 6% ⁵	●	Melhorar a eficiência (em 5% até 2023)
Iluminação 100% LED	Expansão	6 centros de distribuição postal	●	Continuação da expansão a 10 instalações operacionais
Monitorização especializada do consumo energético de edifícios ⁶	Redução anual de 10% dos consumos	Instalação em 38 locais ⁷	●	Poupança anual de 10% Expansão da instalação
Mobilidade Sustentável				
Frota de veículos elétricos e menos poluentes	Teste de lig. passageiros, scooters e triciclos elétricos; Estudo de viabilidade de eletrificação da frota de apoio; Inclusão de modelos eco no catálogo de veículos de função	Reforço da frota com 19 veículos elétricos; Realizados 10 testes com veículos elétricos (bicicletas, motocicletas, triciclos e diversos furgões ligeiros)	●	Continuação da eletrificação da frota
Investimento na frota operacional	Renovação 114 motocicletas e 641 ligeiros de mercadorias	Incorporação de 250 motocicletas novos; Renovação de 2 scooters Piaggio MP3 e 5 veículos FC16; Contratação de 14 veículos F4	●	Reforço da renovação da frota, de forma a garantir a segurança e a eficiência da mesma
Plataforma <i>Car Pooling</i>	Promoção da utilização da plataforma (contínuo)	Plataforma descontinuada	●	Reativação de nova solução (em período pós-pandemia)
<i>Drivers' Challenge</i>	Participação internacional	Evento adiado devido à pandemia	●	Participação internacional em 2021 (data a confirmar)
Segurança rodoviária - n.º de acidentes ⁸ por km percorrido	-5%	-9,1% (redução acentuada no absentismo decorrente de acidentes laborais)	●	-5%
Condução eficiente e prevenção rodoviária	Programa + Prevenção	Divulgação de 20 novos conteúdos gerando 26 000 participações	●	Cerca de 66 000 participações (3 000 trab); Compromisso <i>Safety Days</i>
Alterações Climáticas				
Emissões de CO ₂ , diretas e indiretas (2008-20)	-33%	Var. acumulada: -65,1%	●	-- (Meta 2020 atingida)
Emissões de CO ₂ , diretas e indiretas (2020-25)	--	--		-5%
Idem (anual)	-1%	-4,3%	●	-1%
Emissões de CO ₂ dos scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-30%	Var. acumulada: -26,9%	●	Manter (reduzir 1% até 2025)
Emissões de CO ₂ dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30) ⁹	-30%	Var. acumulada: -25,4%	●	Manter (reduzir 5% até 2030)
Idem (anual)	-1,2%	-2,5%	●	-1,2%
Intensidade CO ₂ /obj postal scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-20%	Var. acumulada: 6,6%	●	Meta 2025 (monitorizar)
Idem (anual)	-1,2%	15,8%	●	0%
Aquisição de eletricidade de origem renovável	Manter cobertura integral	100% energia verde	●	Manter cobertura integral
Gestão de Consumos				
Consumo de papel (exceto Produção e Digitalização)	0%	11%	●	0% no consumo de papel de escritório

⁵Valor provisório

⁶Universo de edifícios CTT mais consumidores (aprox. 75% do consumo total).

⁷Estes locais representam 90% do consumo das instalações abrangidas (19GWH).

⁸Acidentes de causa rodoviária com danos materiais e acidentes laborais.

⁹Scope 3 inclui apenas transporte rodoviário subcontratado.

● Realizado (≥ 95%)

● Não realizado

● Em realização/parcialmente atingido

Tema	Meta	Realização	Prog.	Metas CTT para 2021 e seguintes
Gestão de Resíduos				
Taxa de valorização	Aumento da taxa	Taxa de 97,5% (+14%)	●	Taxa de 75% ⁽¹⁰⁾
Biodiversidade				
Press releases, anúncios de imprensa e mailings	Atividade contínua	Adesão à iniciativa Act4Nature e campanha "Uma Árvore pela Floresta"	●	Atividade contínua
Iniciativas de promoção da biodiversidade	7ª edição de "Uma Árvore pela Floresta"	Lançada a 30 de julho	●	8ª edição de "Uma Árvore pela Floresta" e expansão da oferta com kit digital
Sensibilização ambiental				
Formação ambiental Planeta Verde	Conceção e lançamento do curso em e-learning	Conceção e lançamento reprogramado	●	Lançamento em 2021; 90% dos trabalhadores até 2025
Emissões filatélicas e publicações temáticas	6 emissões filatélicas	15 emissões filatélicas, 2 edições e 2 etiquetas	●	10 emissões filatélicas
Palestras temáticas em sustentabilidade	Ações de divulgação	Divulgação interna e externa do programa CTT	●	A prosseguir
Qualidade de Serviço				
Certificação de Pontos CTT	Alargar a mais 50, totalizando 350 pontos certificados	350 pontos CTT certificados	●	Manutenção da certificação
Certificação das empresas subsidiárias	Manter subsidiárias abrangidas	Manutenção	●	Manutenção da certificação
Certificação corporativa	Evoluir na certificação corporativa	Manutenção com a migração para a ISO45001	●	Manutenção da certificação
Tempo médio de resposta a reclamações do Serviço Universal ⁽¹¹⁾	Nacional: 10 dias	21 dias	●	Nacional: 25 dias
	Internacional: 38 dias	53 dias	●	Internacional: 56 dias
QS internacional	Melhorar/manter o posicionamento no ranking IRA-E, K+1	Subida de 16ª para 14ª posição*	●	Melhorar/manter o posicionamento
	Manter o resultado GMS inbound acima do objetivo	91,8%*	●	Manter o resultado
Compras				
Procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais ⁽¹²⁾	60%	98,5%	●	70%
Contratos celebrados c/ critérios ambientais ⁽¹²⁾	60%	99,8%	●	70%
Qualificação e avaliação de fornecedores	Implementação do sistema de registo e de qualificação dos fornecedores na plataforma eletrónica (ação contínua)	Sistema implementado; Qualificação de fornecedores em curso	●	A prosseguir
Higiene, Saúde e Segurança				
Mortalidade laboral (responsabilidade própria)	0 mortes	0 acidentes mortais	●	0 acidentes mortais
Acidentes laborais	-5%	-25,5%	●	-5%
Dias perdidos	-5%	-19,6%	●	-5%
Qualidade do Ar Interior (QAI)	Realização de auditorias Qualidade do Ar Interior (QAI)	Avaliações QAI em curso	●	A prosseguir ⁽¹³⁾

*Valores provisórios.

¹⁰ Meta setorial proposta pelo IPC.

¹¹ Tempo médio de resposta de reclamações do serviço universal CTT (entre a data de entrada na empresa e data de resposta ao cliente – dias de calendário).

¹² Contratos processados na plataforma de qualificação de fornecedores (Ariba).

¹³ Em localizações onde são efetuados testes preventivos de acordo com a Lei 52/2019.

● Realizado (≥ 95%)

● Não realizado

● Em realização/parcialmente atingido

Tema	Meta	Realização	Prog.	Metas CTT para 2021 e seguintes
Promoção e prevenção da saúde e bem-estar (3 programas)	Viver (saúde e rastreios); Estrela (ausência ao trabalho); Vitória (saúde no trabalho);	Diagnóstico e conceção	●	Lançamento online; Redução de dias de ausência ⁽¹⁴⁾ ; Redução de trabalhadores com limitações
Capacitação e Qualificação				
Esforço em formação ⁽¹⁵⁾	Taxa de formação: 1,45%;	0,9%;	●	1,0%;
	Taxa de trabalhadores formados: 90%	98%	●	90%
Autodesenvolvimento de competências	Promover a autonomia e o desenvolvimento contínuo	Sistematização de programa de apoio	●	Atualização dos recursos e incremento da oferta
Acolhimento e integração	Potenciar a experiência do trabalhador	Conceção do modelo e implementação	●	Aplicar a todas as novas contratações
Satisfação e experiência do trabalhador	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores	Conceção do modelo de auscultação	●	Inquérito trimestral
Marketing Sustentável				
Modelo participativo de compensação carbónica	Processo de votação para correio verde	Realizado	●	Processo de votação para oferta expresso (em Portugal)
Implementação de serviços social business/logística inversa	Avaliar alargamento a novos negócios e implementação	Em curso	●	A prosseguir
Comunidade				
Ações de voluntariado social e ambiental	12 ações	Realizadas 6 ações	●	6 ações
Voluntariado de longa duração	Manter parceria EPIS para apoio a jovens em risco de insucesso escolar e reforço do voluntariado de continuidade	Lançamento da 3ª edição de mentoring EPIS e incentivo aos trabalhadores para dar explicações a jovens	●	Manter parceria EPIS
Diversidade				
Ocupação profissional para pessoas com deficiência	13 pessoas	14 pessoas	●	14 pessoas
Igualdade de oportunidades e não discriminação	Formação em e-learning a 294 chefias	Revisão da oferta formativa	●	Formação e-learning a chefias (±800)
Plano para a Igualdade de Género	Implementação faseada	Em curso	●	Continuação
Análise do gap salarial	Conclusão	Reprogramação da ação	●	Conclusão

¹⁴ Número de dias de ausência por motivos de doença, acidentes de trabalho e outros motivos pessoais.

¹⁵ Associado ao efetivo CTT.

● Realizado (≥ 95%)

● Não realizado

● Em realização/parcialmente atingido